



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

TUGAS AKHIR

EFEKTIVITAS KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA PEKANBARU TAMPAN

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya(A.md)
Program Studi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



OLEH :

FITRI DEWI
NIM. 01770623420

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2020**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : FITRI DEWI
 NIM : 01770623420
 PROGRAM STUDI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL : EFEKTIVITAS KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE*
 (AR) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)
 PRATAMA PEKANBARU TAMPAN

Pekanbaru, Juli 2020

Disetujui Oleh :

PEMBIMBING

Ari Nur Wahidah

Ari Nur Wahidah, SE, MM
 NIP. 19780105 200710 2 002

MENGETAHUI

DEKAN

KETUA PROGRAM STUDI

[Signature]
Dr. Drs. H Muh. Said, HM, M.Ag,MM
 NIP. 19620512 198903 1 003

[Signature]
Sahwitri Triandani, SE, M.Si
 NIP. 19820806 200604 2 002

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : FITRI DEWI
 NIM : 01770623420
 PRODI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL : EFEKTIVITAS KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA PEKANBARU TAMPAN
 TANGGAL UJIAN : 05 AGUSTUS 2020

Disetujui Oleh:
KETUA PENGUJI


Sahwitri Triandani, SE, M.Si
 NIP. 19820606 200604 2 002

MENGETAHUI

PENGUJI I


Dr. Khairil Hendry, SE, M.Si, Ak
 NIP. 19751129 2008801 1 009

PENGUJI II


Putriana, SE, MM
 NIP. 19691120 200701 2 023

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

**EFEKTIVITAS KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR)
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
PEKANBARU TAMPAN**

Oleh: FITRI DEWI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja tugas Account Representative (AR) dan apakah kinerja Account Representative (AR) sudah efektif dalam menjalankan tugasnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data yaitu metode wawancara, observasi dan studi pustaka. Data primer yaitu data yang di ambil dari lokasi penelitian dan data sekunder yaitu dokumen-dokumen, laporan-laporan, dan hasil penelitian yang diperoleh DiKantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan bahwa penulis mendapatkan beberapa data dan hasil wawancara yang dapat disimpulkan sebagai berikut: Dapat dilihat pada Tabel 3.1 Target dan Realisasi pajak, jumlah realisasi setiap tahunnya tidak mencapai target karena targetnya yang terlalu besar dan faktor dari wajib pajak yang tidak mau membayar pajak. *Account Representative* (AR) juga sudah menjalankan tugasnya dengan baik serta melakukan sosialisasi antara karyawan dengan orang pribadi, badan dan sebagainya. Oleh karena itu *Account Representative* (AR) dan karyawan di kantor pajak harus saling bekerjasama untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar membayar pajaknya.

Kata Kunci: *Account Representative* (AR), Pajak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji syukur kehadirat ALLAH SWT senantiasa kita ucapkan, atas limpahan berkat, rahmat, taufik, hidayah serta inayah-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Efektivitas kinerja *account representative* (AR) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan”**. Yang merupakan salah satu kewajiban untuk bisa lulus dan mencapai gelar *Ahli Madya* (A.Md) dari program studi D3 Administrasi Perpajakan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosisl Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Shalawat beserta salam tetap tercurahkan kepada nabi besar Muhammad SAW dan para sahabat yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan kealam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dalam penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak yang ikut berperan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis tidak lupa menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang senantiasa memberikan kesehatan, kemudahan, perlindungan serta pertolongan-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Orang tuaku tercinta, Ayahanda (Alm) Indra Ali yang telah dahulu dipanggil oleh Yang Maha Kuasa dan Ibunda Tercinta Marniwati yang selalu

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendoakan, memberi dukungan serta memberi motivasi kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Kepada kakak dan abangku tercinta (Kak Ina & Bang Bambang, Angah Guntur & Kak Ai, Angah Imbai & Kak Sari, Kak Ninot & Bang Rajis serta Ibu Ino dan Abah Atan) yang selalu membantu dan member motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

4. Kepada bapak Prof. Dr. H. Ahkmad Mujahidin, S. Ag, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM., M. Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

6. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE, M.Si. Ak, CA selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

7. Ibu Sahwitri Triandani, SE, M, Si selaku Ketua Prodi D3 Administrasi Perpajakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

8. Ibuk Iren Violinda Anggriani, SE, M.Si selaku Sekretaris Prodi D3 Administrasi Perpajakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibuk Ari Nurwahidah, SE, MM selaku Pembimbing yang selalu membimbing, member nasehat, motivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.

9. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar serta Pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

10. Bapak Sony Sujati Selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama pekanbaru Tampan yang telah memberikan izin dalam melakukan penelitian.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kak mayang dan kak rahma selaku pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan yang telah membantu dalam pelaksanaan Tugas Akhir ini.
4. Teman-teman Prodi D3 Administrasi Perpajakan 2017 yang telah memberikan dukungan dan semangat.
5. Sahabat tercinta Ari, ulan, wina, ida, uyun, nadi, kemal, mimi dan agus yang telah memberi motivasi, dukungan, semangat, dan membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semuanya.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru, Juli 2020

Penulis

FITRI DEWI
NIM. 01770623420

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4 Metode Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM INSTANSI	9
2.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan	9
2.2 Visi Dan Misi KPP Pratama Pekanbaru Tampan.....	10
2.3 Struktur Organisasi Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pertama Pekanbaru Tampan.....	11
2.4 Uraian tugas	13
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK.....	17
3.1 Tinjauan Teori.....	17
3.1.1 Definisi Pajak	17
3.1.2 Fungsi Pajak	18
3.1.3 Teori Pemungutan Pajak	20
3.1.4 Asas Pemungutan Pajak	21
3.1.5 Sistem Pemungutan Pajak.....	23
3.1.6 Jenis Pajak.....	24
3.1.7 Wajib Pajak	26
3.1.8 Kinerja Account Representative	27
3.1.9 Pajak Dalam Islam	31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2 Tinjauan Praktek	34
3.2.1 Tugas <i>Account Representative</i> Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.....	34
3.2.2 Kinerja <i>Account Representatives</i> sudah efektif menjalankan tugasnya Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.....	37
BAB IV PENUTUP	42
4.1 Kesimpulan	42
4.2 Saran.....	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIOGRAFI PENULIS



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Table 3.1	Target dan Realisasi Penerimaan pajak Tahun 2017-2019 KPP Pratama Pekanbaru Tampan	34
Table 3.2	Bagian <i>Account Representative</i> KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2017	36
Table 3.3	Bagian <i>Account Representative</i> KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2018	36
Table 3.4	Bagian <i>Account Representative</i> KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2019	37
Table 3.5	Perbandingan Tinjauan Teori dengan Tinjauan Praktek	38

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi KPP Pratama Pekanbaru Tampan	12
Gambar 3.1	Sosialisasi Tata Cara Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi Karyawan dengan E-Filing Sebelum Pandemi Covid-19	41
Gambar 3.1	Sosialisasi Tata Cara Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi Karyawan dengan E-Filing Sebelum Pandemi Covid-19	41
Gambar 3.2	Sosialisasi Insentif Pajak Pmk 44 Untuk Umkm Setelah Pandemi Covid-19	41

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pajak adalah sebuah iuran rakyat yang diperuntukkan sebagai sumber keuangan negara, hal ini ditetapkan berdasarkan undang-undang sehingga dapat memberikan efek memaksa kepada masyarakat umum. Iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) ini tidak memberikan jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung yang ditujukan masyarakat (Mardiasmo, 2013:).

Menurut undang-undang nomor 16 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pajak merupakan suatu penerimaan Negara yang dapat diandalkan. Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan Negara perlu adanya prima terhadap setiap wajib pajak. Perkembangan kondisi dunia bisnis dan usaha serta lingkungan menuntut Direktorat Jenderal Pajak untuk selalu memperbaiki dan menyempurnakan struktur organisasi dari Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu bentuk penyempurnaan struktur organisasi tersebut adalah dengan dibentuknya *Account Representative* (AR) Pajak.

Account Representative (AR) adalah penghubung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan wajib pajak yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional (Denziana, 2015). Salah satu dari

perubahan reformasi biokrasi dalam perpajakan yang merupakan perwujudan dan modernisasi perpajakan atau yang lebih di kenal dengan istilah sistem administrasi perpajakan modern adalah dibentuknya *Account Representative* (AR).Setiap *Account Representative* (AR) Pajak melayani beberapa wajib pajak yang harus diawasi dan diarahkan.

Account Representative (AR) tersebut di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di tuntut untuk lebih dekat, lebih mengenal dan lebih tahu kondisi wajib pajaknya, sehingga kegiatan-kegiatan dalam rangka peningkatan penerimaan pajak dalam hal ini intensifikasi dapat berjalan dengan baik, apalagi nantinya akan di dukung sepenuhnya oleh kegiatan pemeriksaan terhadap wajib pajak, di mana akhirnya nanti kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dapat meningkatkan secara signifikansi dengan kesadaran penuh dari wajib pajak sendiri. Bahkan pajak yang mereka bayarkan itu, nantinya akan kembali mereka rasakan meski tidak secara langsung dengan terus berlangsungnya pembangunan-pembangunan dan perbaikan-perbaikan sarana di seluruh Indonesia.

Peranan *Account Representative* (AR) di dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sangat di perlukan, dengan berlakunya sistem *Account Representative* (AR) sebagai salah satu wujud pelayanan prima kepada wajib pajak, melalui kegiatan intensifikasi wajib pajak yaitu dengan pembuatan profil wajib pajak yang nantinya akan di gunakan sebagai dasar acuan dalam tahap awal pelaksanaan pemeriksaan pajak di harapkan dapat membantu peningkatan penerimaan pajak sehingga proses pemeriksaan yang di laksanakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nantinya dapat berjalan lebih fokus dan memiliki kualitas dan keakuratan hasil yang sangat baik.

Account Representative (AR) Pajak di lakukan berdasarkan jenis usaha sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta profesionalisme karena perpajakan lebih terfokus. Kinerja *Account Representative* (AR) Pajak dapat dikaitkan dengan tugasnya yang telah ditetapkan Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor 98/PMK.01/2006 yaitu melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, menganalisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Wajib pajak mempunyai persepsi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang akan di terimanya. Persepsi ini seringkali berbeda dengan kualitas pelayanan yang di terimanya. Kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat menjadi refleksi dari kinerja atau kualitas pelayanan *Account Representative* (AR) kepada wajib pajaknya. Secara umum kepuasan dan ketidakpuasan maupun kepatuhan dan ketidakpatuhan tersebut merupakan perbedaan antara harapan dan kenyataan kinerja atau kualitas pelayanan yang di rasakan. Peningkatan kualitas pelayanan di harapkan dapat meningkat kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dalam bidang perpajakan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk mengambil sebuah penelitian yang akan dituangkan dalam judul **“Efektivitas Kinerja *Account Representative* (AR) Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan”**.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, perumusan masalah yang akan dibahas penulis yaitu :

1. Tugas *Account Representative* (AR) Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan?
2. Kinerja *Account Representative* (AR) sudah efektif dalam menjalankan tugasnya Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan?

Tujuan dan Manfaat penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis dalam membuat Tugas Akhir ini yaitu :

1. Untuk mengetahui tugas *Account Representative* (AR) Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan.
2. Untuk mengetahui kinerja *Account Representative* (AR) sudah efektif dalam menjalankan tugasnya Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

1. Bagi penulis

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang kinerja *Account Representative* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagi KPP Pratama Pekanbaru Tampan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan dapat member informasi kepada instansi lain

3. Bagi pembaca

Sebagai bahan informasi dan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang meneliti masalah yang sama untuk masa yang akan datang.

Metode Penelitian

1.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini di laksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan yang terletak di JL. MR. .SM.Amin (Ring Road Arengka II) Pekanbaru.

1.4.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan mulai tanggal 8 juni sampai 30 juli 2020

1.4.3 Jenis data

Jenis dan Sumber Data yang digunakan penulis adalah :

- a. Data primer

Data Primer adalah data yang langsung diambil dari lokasi penelitian dalam hal ini adalah sub bagian umum.

- b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh selama meneliti untuk melengkapi data primer.Data sekunder berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan, dan hasil penelitian yang diperoleh DiKantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data yang dilakukan adalah :

a. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan informan penelitian. Informan disini dapat berupa karyawan atau orang-orang yang diamati yang memberikan data dan informasi.

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang dilakukan. Kegiatan dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Observasi yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah peneliti tidak terlibat dalam pelaksanaannya dan hanya sebagai pengamat yang keberadaannya diketahui oleh subjek peneliti.

c. Studi Pustaka

Dalam metode ini penulis melakukan pencairan landasanteori dan data lapangan yang berkaitan dengan kinerja *Account Representative*. Data-datanya dapat berupa buku, dokumen-dokumen, dan catatan kasus dalam pekerjaan.

1.4.5 Teknik Analisis Data

Data yang sudah dapat dari berbagai sumber dikumpulkan. Data dikumpulkan secara sistematis selanjutnya dilakukan analisis terhadap masalah terakrit dalam hal ini, Penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis data menyusun



argumentasi dengan cara mendeskripsikan, membandingkan, menginterpretasikan data dan fakta yang ditemukan dilapangan.

1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika merupakan tata cara, urutan, dan acuan menjadi dasar suatu penelitian yang saling berkaitan dengan tujuan penulisan mudah untuk dipahami. Dalam penulisan tugas akhir ini, terdapat beberapa bab dengan uraian sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, teknik dan metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan berdasarkan penelitian penulis

BAB II : GAMBARAN UMUM KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU TAMPAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum kantor pelayanan pajak pratama pekanbaru tampan yang berisi tentang sejarah berdirinya kantor, visi dan misi, struktur organisasi dan uraian tugas kantor pelayanan pajak prtama pekanbaru tampan

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Bab ini menjelaskan tinjauan teori dari masalah penelitian antara lain definisi pajak, fungsi pajak, teori pemungutan pajak, asas pemungutan pajak, sistem pemungutan pajak, jenis-jenis pajak, pengertian wajib pajak, pengertian kinerja *Account Representative*

dan pajak dalam islam, dan penerapan praktek dari masalah penelitian antara lain Tugas *Account Representative* (AR) Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan, kinerja *Account Representative* (AR) sudah efektif dalam menjalankan tugasnya Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan. Perbandingan antara teori dan praktek.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang didapat dari pembahasan dengan penelitian dan saran yang dikemukakan sebagai masukan atas penulisan ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM INSTANSI

2.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan

Kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan adalah Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang melakukan pelayanan dibidang perpajakan kepada masyarakat di dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan dibentuk pada tahun 2008 berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 13/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan yang memiliki tugas dan fungsi untuk mendukung tercapainya tujuan Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya Dan Pajak Bumi Dan Bangunan Dalam Wilayah Wewenangny Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Sesuai dengan Peraturan Meteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.02/2014 tentang organisasi dan tata kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, ditetapkan wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan adalah sebagai wilayah kota pekanbaru yang meliputi 5 kecamatan

sebagai berikut: kecamatan tampan, kecamatan payung sekaki, kecamatan harpoyan damai, kecamatan bukit raya dan kecamatan sukajadi.

Kecamatan-kecamatan yang ditetapkan sebagai wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Tampan adalah wilayah pengembangan kota Pekanbaru dengan kegiatan bisnis yang berkembang pesat dibidang pemerintahan, perdagangan dan jasa. Saat ini KPP Pratama Pekanbaru Tampan beralamat di Jalan Ring Road Arengka II (Jalan SM Amin) Pekanbaru, Riau.

2.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan

2.2.1 Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan

Menjadi unit kerja penghimpun penerimaan Negara yang terbaik demi, menjamin kedaulatan dan kemandirian Negara.

2.2.3 Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan

Melaksanakan tugas pokok dan fungsi Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka mendukung penyelenggaraan Negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

1. Mengumpulkan penerimaan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegak hukum yang adil.
2. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.
3. Aparatur pajak berintegritas, kompeten dan profesional.
4. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

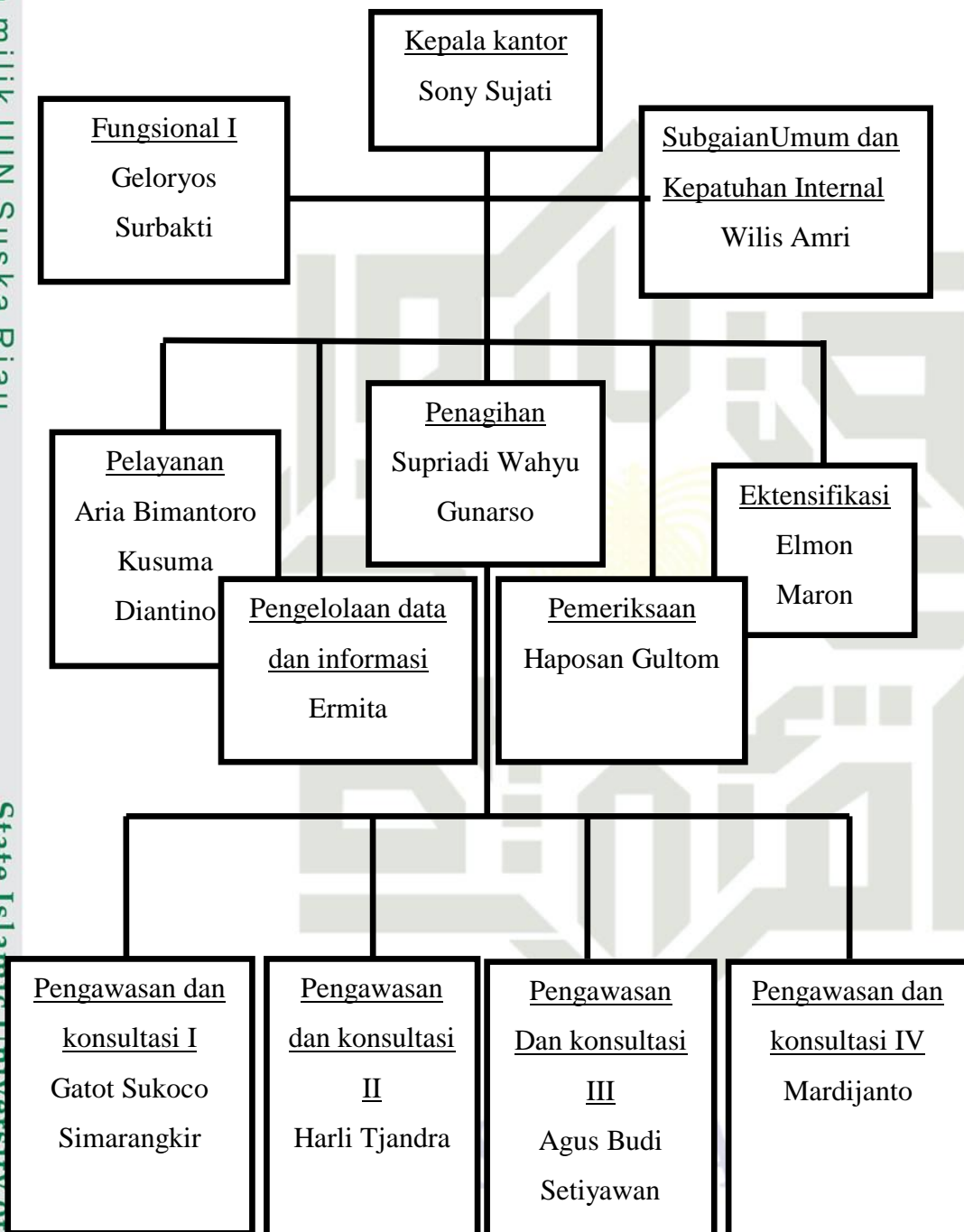
2.3 Struktur Organisasi Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pertama Pekanbaru Tampan

Adapaun bagian atau unit kerja Kantor Pelayanan Pajak Pertama Pekanbaru

Tampa adalah sebagai berikut.

1. Kepala kantor
2. Kasubag umum dan kepatuhan internal
3. Kasi pengolahan data dan informasi
4. Kasi pelayanan
5. Kasi penagihan
6. Kasi ekstensifikasi
7. Kasi pengawasan dan konsultasi I II III IV
8. Kasi fungsional

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Unit Kerja KPP Pratama Pekanbaru Tampan



Sumber: KPP Pratama Pekanbaru Tampan 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uraian Tugas Unit Kerja KPP Pratama Pekanbaru Tampan :

Adapun tugas pokok pada masing-masing seksi Dikantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan sebagai berikut :

1. Kepala Kantor
 - a. Mengkoordinasi penyusunan rencana kerja kantor pelayanan pajak sebagai bahan penyusunan rencana strategis kantor wilayah;
 - b. Mengkoordinasi penyusunan rencana pengamatan penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan dan realisasi penerimaan tahun lalu;
 - c. Mengkoordinasi pelaksanaan tindak lanjut kesepahaman sesuai arahan kepala kantor wilayah;
 - d. Mengkoordinasi rencana percepatan dana strategis potensi dalam rangka intensifikasi/eksentifikasi perpajakan;
 - e. Mengkoordinasi pengelolaan data guna menyajikan informasi perpajakan;
2. Sub-Bagian Umum Dan Kepatuhan Internal

Mengkoordinasi tugas pelayanan kesekretarisan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan serta rumah tangga perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas kantor pelayanan pajak.
3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Yang bertugas untuk melakukan pengumpulan, pencairan, pengelolaan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perkaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan, Pelayanan dukungan teksi computer, pemantauan aplikasi e-SPT dan E-Filing pelaksanaan I-SISMIOP dan SIG penyajian Laporan Kinerja.

4. Seksi Pelayanan

Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengelolaan surat pemberitahuan, serta surat penerimaan lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.

5. Seksi Penagihan

Adapun tugas dari seksi penagihan :

- a. Membuat kepatuhan atas permohonan angsuran/penundaan pembayaran piutang pajak dari wajib pajak;
- b. Membuat Surat Tagihan;
- c. Penerbitan surat perintah penagihan sengketa terhadap wajib pajak tertentu (wajib pajak yang mempunyai edikad yang baik untuk melakukan pembayaran pajak);
- d. Pemeriksaan dalam rangka penagihan;
- e. Membuat Surat Paksa (SP);
- f. Membuat surat pemblokiran rekening bank wajib pajak (Apabila wajib pajak mempunyai rekening bank);
- g. Menerbitkan Surat Perintah Melakukan Sita (SPMP);

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- #### h. Membuat daftar usulan penghapusan pajak yang kadaluarsa penagihan pajak;
- ### 6. Seksi Pemeriksaan
- Mempunyai tugas melakukan usulan pemeriksaan, penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak, serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.
- ### 7. Seksi Ektensifikasi
- Prosedur seksi ektensifikasi adalah :
- Tata cara pendaftaran objek pajak baru dengan penelitian kantor dan lapangan;
 - Tata cara pemrosesan dan pendata dokumen masuk;
 - Tata cara penerbitan Surat Himbauan untuk ber-NPWP;
 - Tata cara pencairan data potensi perpajakan dalam rangka membuat fiskal;
 - Tata cara pelaksanaan penelitian individual objek PBB;
 - Tata cara penyelesaian mutasi seluruh objek dan subjek PBB;
 - Tata cara pemeliharaan data objek dan subjek pajak PBB;
 - Tata cara pembentukan/penyempurnaan;
 - Tata cara pembuatan daftar biaya komponen bangunan;
- ### 8. Seksi pengawasan dan konsultasi I, II, III dan IV
- Memepunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan dan himbauan kepada wajib pajak dan

konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding seksi pengawasan dan konsultan

9. Seksi Fungsional

Mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan data-data yang telah dikemukakan diatas tentang kinerja *Account Representative* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Realisasi penerimaan KPP Pratam Pekanbaru Tampan pada tahun 2017 sebesar Rp.1.657.569.109.635 Tahun 2018 Rp.1.650.416.647.369 Tahun 2019 sebesarRp.1.788.740.700.329. Dapat dilihat jumlah realisasi setiap tahunnya tidak melampaui target. Karenatargetnya yang terlalu besar dan faktor dari wajib pajak yang tidak mau membayar pajak.
2. Tugas account representative dikantor pelayanan pajak pratama pekanbaru tampan yaitu:
 - a) Account Representative yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi wajib pajak mempunyai tugas yaitu melakukan proses penyelesaian permohonan wajib pajak, melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak, melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak dan melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi Dan Bangunan
 - b) Account Representative yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak mempunyai tugas yaitu melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, menyusun profil wajib pajak, menganalisis kinerja wajib pajak dan rekonsiliasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada wajib pajak;

3. Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan Kinerja account representative (AR) dalam menjalankan tugasnya sudah efektif, account representative juga sering mengadakan sosialisasi terkait peraturan baru, konsultasi dengan wajib pajak dan lain-lain.

Saran

Ada beberapa saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada KPP Pratama Pekanbaru Tampan untuk tidak terlalu tinggi menetapkan target penerimaan pajak.
2. Diharapkan *Account Representative* untuk lebih memberikan perhatian khusus terhadap semua wajib pajak dengan melakukan sosialisasi, pengawasan dan konsultasi agar penerimaan KPP Pratama Pekanbaru Tampan dapat melampaui target.
3. Sebaiknya *Account Representative* lebih sering melakukan kegiatan dilapangan untuk melihat usaha wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, mendengarkan keritikan dan keluhan wajib pajak.



DAFTAR PUSTAKA

- A.A.AnwarPrabuMangkunegara.2016.ManajemenSumberDayaManusiaPerusahaa
n.Bandung:PT.RemajaRosdakarya.
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2013,Manajemen Sumber Daya
ManusiaPerusahaan, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Agoes,Sukrisno.(2014).Auditing Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh
Akuntan Publik.Edisi ke 4.Buku 1.Jakarta: Salemba Empat
- Adino Gumilar Rahayu. 2013. Pengaruh Teknologi Informasi (Pendekatan
Technology Acceptance Model)dan e-fillingterhadap User
satisfaction(Survey pada Wajib Pajak Badan di Wilayah KPP Madya
Bandung)
- Denziana, angrita dan Winda monica. 2016. Analisis Ukuran Perusahaan Dan
Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan
Yang Tergolong Lq45 Di Bei Periode 2011-2014). JURNAL Akuntansi &
Keuangan Vol. 7, No. 2, September 2016 Halaman 241-254.
- Departemen Agama RI. (QS. Annisa: ayat 29)
- Diana,Sari. (2013). Konsep Dasar Perpajakan. Bandung : PT.Refika Aditama.
- Edison, Emron. Yohny anwar,Imas komariyah. (2016). Manajemen Sumber Daya
Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Gusfahmi. 2007. Pajak Menurut Syari'ah. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mardiasmo. (2013). Perpajakan Edisi Revisi 2013. Yogyakarta : Andi
- Mardiasmo. (2016). Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta:Penerbit
Andi.
- Mardiasmo. 2013. Perpajakan Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Oktaviani P, V. D. Doda, Wulan P.J Kaunang. Faktor-Faktor Perilaku yang
Berhubungan dengan Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) Pada
Pekerja Proyek Pembangunan Gedung Fakultas Kedokteran di PT. Sumber
Alam Sejahtera Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam
Ratulangi. 2014.
- Pohan, Chairil Anwar. (2014). Pembahasan Komprehensif PERPAJAKAN
INDONESIA Teori dan Kasus. Jakarta :Mitra Wacana Media.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



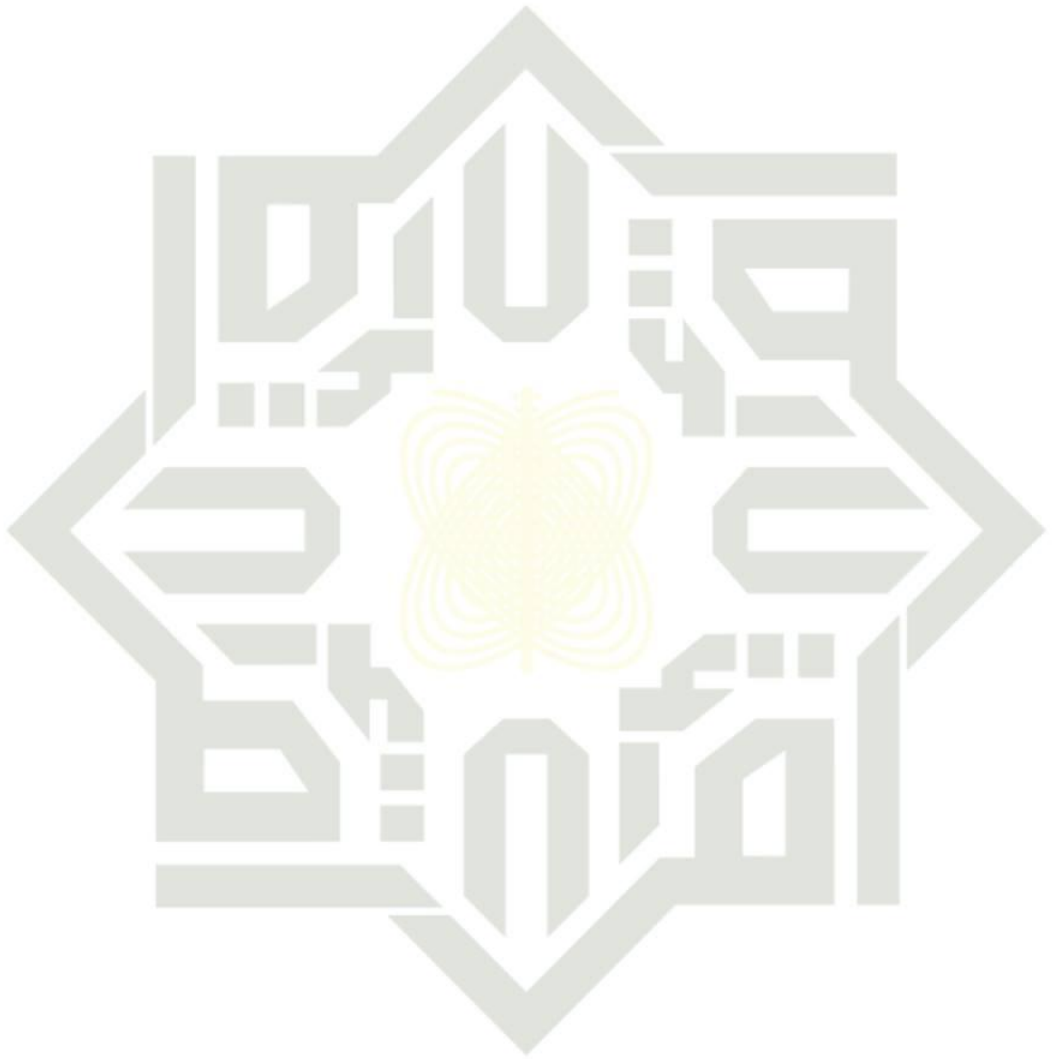
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Resmi, Siti. 2017. Perpajakan Teori dan Kasus (Edisi ke 10 Buku 1). Jakarta: Salemba Empat.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009

UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN
HASIL WAWANCARA

Hari/ Tanggal : Rabu, 22 juni 2020

Jam : 10.00-11.00

Narasumber : Mayang

1. Penulis : Siapakah account representative (AR) di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan?

Narasumber : account representative (AR) adalah pegawai pajak yang diangkat jadi account representative (AR), biasa di seksi Waskom 1234 sama ekstensifikasi

2. Penulis : Apa saja tugas account representative (AR) di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan?

Narasumber : tugasnya melakukan pengawasan wajib pajak, konsultasi/bimbingan wajib pajak dan penggalan potensi wajib pajak

3. Penulis : apakah kinerja account representative (AR) sudah efektif menjalankan tugasnya di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan?

Narasumber : sudah efektif, account representative (AR) juga sering melakukan sosialisasi terkait peraturan baru, konsultasi dengan wajib pajak dan lain-lain.

4. Penulis : dimanakah account representative (AR) bekerja?

Narasumber : di kantor pelayanan pajak tepatnya dibagian database

5. Penulis : account representative (AR) menggunakan sistem database, apakah sistem database sudah sama dengan kantor pelayanan pajak yang lainnya?

Narasumber : sudah, sistem database sama dengan kantor pelayanan pajak yang lainnya

6. Penulis : Kenapa realisasi tidak mencapai target setiap tahunnya?

Narasumber : banyak faktor yang mempengaruhi, target yang terlalu besar dan faktor dari wajib pajak yang tidak membayar pajak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. penulis : jika tidak melampaui target apakah kantor pelayanan pajak (AR) Pratama Pekanbaru Tampan akan mengalami kerugian?
Narasumber : kerugiannya, penerimaan Negara jadi tidak tercapai secara maksimal
8. Penulis : siapakan yang menetapkan target penerimaan pajak?
Narasumber : target penerimaan pajak ditetapkan angka awalnya sekanwil dari kanpus, setelah mendapatkan angka kanwil, baru kenwil menetapkan perkantor pelayanan pajak (KPP) berdasarkan perhitungan kembali.
9. Penulis : dikantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan menggunakan sistem pemungutan pajak?
Narasumber : sistem pemungutan pajak di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan adalah self assessment system



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP RIAU**

JALAN JENDERAL SUDIRMAN NO.247 PEKANBARU 28116
TELEPON NO.(0761) 28201 FAKSIMILE NO.(0761) 28202 SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021)1500200
EMAIL: pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

NOTA DINAS

Nomor : ND-155/WPJ.02/2020

Yth. : Kepala KPP Pratama Pekanbaru Tampan
D a r i : Kepala Kantor
Sifat : Segera
Hal : Pemberitahuan Izin Riset
Tanggal : 10 Maret 2020

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau nomor Un.04/F.VII/PP.00.9/514/2020, tanggal 24 Januari 2020 hal permohonan izin penelitian riset atas:

nama / NIM : Fitri Dewi / 01770623420
perguruan tinggi : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
judul skripsi : Efektivitas Kinerja *Account Representative* (AR) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan


dengan ini Kepala Kanwil DJP Riau memberikan izin untuk membantu memberikan kesempatan penelitian dan/atau memberikan bahan-bahan keterangan/data yang digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/Negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP.

Selanjutnya setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, agar kepada mahasiswa yang bersangkutan diminta untuk memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut sebagai bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirimkan melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id.

Demikianlah disampaikan, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kantor,
Plt. Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan
dan Hubungan Masyarakat


(Fitri Dewi)


Syarifuddin Syafri./

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



Fitri Dewi, Lahir di Tanah Putih, 29 maret 1998 yang merupakan anak ke lima dari lima bersaudara yang di lahirkan oleh pasangan bapak (Alm) Indra Ali dan ibu Marniwati dan mempunyai saudara perempuan yang bernama Tina Hermaya dan Hidra Mirza Saudara Laki-Laki Bernama Muhammad Guntur dan Meldi Alimar.

Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 002 Melayu Besar tanah putih tanjung mrelawan pada tahun 2011, setelah itu penulis melanjutkan sekolah menengah pertama di SMPN 1 Tanah Putih Tanjung Melawan pada tahun 2014, selanjutnya penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Tanah Putih Tanjung Melawan dan selesai pada tahun 2017. Selanjutnya meneruskan Pendidikan di Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial mengambil prodi D3 Administrasi Perpajakan. Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Juli-Agustus 2019). Untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau maka penulis mengajukan judul Tugas Akhir dengan judul : “ **Efektivitas Knerja Account Representative (AR) Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan**”.